

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA
JASA KHAIRO TOUR & TRAVEL**

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan**



Disusun Oleh:

MUHAMMAD ISMAIL

NIM: 20700047

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa Khairo
Tour & Travel

Penulis : Muhammad Ismail

NIM 20700047

Program Studi : D4 Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024.

Disahkan oleh :
Ketua Penguji,



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., MM.
NIP. 198809082022032008

Penguji 1



Dimas Bayu Pinandoyo, S. Si., M. Sc.
NIP. 198402032019031005

Penguji 2



Maria Ulfah Catur Afriasih S.Pd., M.M
NIP. 198605092019032011

Ketua Jurusan Pariwisata



Anindita Budi Astuti, S.E.,M.M

NIP. 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG
TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa Khairo Tour
& Travel
Penulis : Muhammad Ismail
NIM : 20700047
Program Studi : D4-Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta

Pembimbing 1



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., MM
NIP: 198605092019032011

Pembimbing 2



Akhmad Guntawan, M.Pd
NIP: 197305192024211001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par
NIP: 198804112020121008

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS
TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ismail
NIM : 20700047
Program Studi : D4- Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Kota : Jakarta
Tahun Akademik : 2023/2024 Genap

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul: PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA KHAIRO TOUR & TRAVEL adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari **plagiarisme**.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Jakarta, 09 Juli 20204

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a portion of a 10,000 Indonesian Rupiah banknote. The banknote is yellow and red, with the number '10000' and the word 'SERBUPAH' visible. The signature is written in a cursive style.

Muhammad Ismail

NIM: 20700047

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ismail
NIM : 20700047
Program Studi : D4- Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2023/2024 Genap

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA KHAIRO TOUR & TRAVEL.**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 09 Juli 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAN PANGKALAN DATA'. The serial number 'SA545AJX017204510' is visible at the bottom of the stamp.

Muhammad Ismail

NIM: 20700047

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa Khairo Tour & Travel. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Khairo Tour & Travel. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa baik harga maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel harga memiliki nilai signifikansi sebesar 0.035 dan kualitas pelayanan sebesar 0.006, yang keduanya berada di bawah ambang batas 0.1. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.452 menunjukkan bahwa 45.2% variasi dalam loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga dan kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan pentingnya penetapan harga yang kompetitif dan peningkatan kualitas pelayanan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dalam industri pariwisata.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Khairo Tour & Travel, , Industri Pariwisata

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of price and service quality on customer loyalty among Khairo Tour & Travel service users. The research used quantitative methods by distributing questionnaires to 100 respondents who were Khairo Tour & Travel customers. The results of multiple linear regression analysis show that both price and service quality have a significant influence on customer loyalty. The price variable has a significance value of 0.035 and service quality of 0.006, both of which are below the threshold of 0.1. The coefficient of determination (R^2) of 0.452 indicates that 45.2% of the variation in customer loyalty can be explained by price and service quality variables. These findings emphasize the importance of competitive pricing and improving service quality to maintain customer loyalty in the tourism industry.

Keywords: *Price, Service Quality, Customer Loyalty, Khairo Tour & Travel, , Tourism Industry*

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif. Dalam tugas akhir ini, penulis berperan sebagai editor telah menyunting karya produk buku informasi anak tentang Berdasarkan karya tersebut, penulis menyusun laporan TA berjudul “**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADADA LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA KHAIRO TOUR & TRAVEL**”

Laporan TA ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Anindita Budi Astuti, S. E, M.M, selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., MM, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata.
5. Swastono Putro Prastyo, S.Par., M.Par, selaku Koordinator Program Studi Pariwisata.
6. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., MM, Selaku Dosen Pembimbing I.
7. Akhmad Guntawan., M.Pd, Selaku Dosen Pembimbing II.
8. Seluruh Staff Jurusan Pariwisata yang telah membantu, melayani, dan memberikan informasi pada penulisan Skripsi.

9. Keluarga dan teman – teman yang sudah membantu dalam penulisan Skripsi.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini.

Jakarta, 09 Juli 2024



Muhammad Ismail

NIM 20700047

DAFTAR ISI

COVER	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Teori	10
1. Tour & Travel	10
2. Harga	17
3. Kualitas Pelayanan	23
4. Loyalitas Pelanggan	26
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	34
C. Kerangka Berfikir	35
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis atau Desain Penelitian	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Definisi Operasional Variabel	41

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	42
F. Validitas dan Realibilitas	43
G. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian.....	47
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	48
3. Uji Asumsi Klasik.....	53
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
5. Uji Hipotesis.....	57
B. Pembahasan	59
1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Implikasi.....	64
C. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Paket Umroh	4
Tabel 1.2 Daftar Jamaah Khairo Tour & Travel	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Realibilitas	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistic Deskriptif	49
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	50
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedasitisitas	55
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.11 Hasil Uji T	57
Tabel 4.12 Hasil Uji F	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefesien Determinasi	58
Tabel 4.14 Rangkuman Uji Pengaruh	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir.....	35
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	68
Lampiran 2 KARTU BIMBINGAN DAN PENILAIAN I.....	69
Lampiran 3 KARTU BIMBINGAN DAN PENILAIAN II	70
Lampiran 4 DOKUMENTASI UJI PROPOSAL TA	71
Lampiran 5 KUISONER VARIABEL X1	72
Lampiran 6 KUISONER VARIABEL X2	73
Lampiran 7 KUISONER VARIABEL Y.....	74
Lampiran 8 JAWABAN RESPONDEN VARIABEL X1	75
Lampiran 9 JAWABAN RESPONDEN VARIABEL X2	77
Lampiran 10 JAWABAN RESPONDEN VARIABEL Y	79
Lampiran 11 UJI VALIDITAS	81
Lampiran 12 DOKUMENTASI KEGIATAN TUGAS AKHIR	85
Lampiran 13 SOSIAL MEDIA KHAIRO TOUR & TRAVEL.....	87
Lampiran 14 SERTIFIKAT TOEFL	88
Lampiran 15 SERTIFIKAT MAGANG	89